

الملاحق

ملحق الدراسة (الاستبيان الإلكتروني)

دور الشات بوت المعتمد على الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة العملاء
وتسهيل التواصل مع الشركات في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية

بسم الله الرحمن الرحيم

عزيزي/عزيزتي المشاركين

هذا الاستبيان يعد جزءاً من متطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في التسويق الرقمي، ويهدف إلى قياس "دور الشات بوت المعتمد على الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة العملاء وتسهيل التواصل مع الشركات في المملكة العربية السعودية".

علماً بأن:

- الاستبيان لا يستغرق أكثر من ٥ دقائق من وقتكم.
- الإجابات ستستخدم للأغراض العلمية والبحثية فقط.
- سيتم الحفاظ التام على سرية البيانات وخصوصيتها.
- لن تُستخدم البيانات إلا في نطاق هذا البحث الأكاديمي.

شاكرين لكم حسن تعاونكم وتخصيص وقتكم للمشاركة في هذه الدراسة.

القسم الأول: مستوى التعرض والاستخدام لقنوات الشات بوت

١- منذ متى تتعامل مع قنوات الرد الآلي والمساعدات الذكية (الشات بوت) التابعة للشركات؟

- ☐ أقل من سنة
- ☐ من سنة إلى 5 سنوات
- ☐ أكثر من 5 سنوات

٢- كم يبلغ متوسط تعاملك أو استخدامك اليومي لخدمات الشات بوت؟

- ☐ أقل من ساعة
- ☐ من ساعة إلى 3 ساعات
- ☐ أكثر من 3 ساعات

٣- ما مدى لجوئك للشات بوت للحصول على استفسارات خدمية أو حل مشكلات تقنية؟

- ☐ دائماً
- ☐ أحياناً
- ☐ نادراً
- ☐ لا أتابعهم

القسم الثاني: تأثير الشات بوت وتسهيل التواصل مع الشركات

٤- كم مرة نجحت في إنهاء معاملة أو حل مشكلة فنية بعد تواصلك مع الشات بوت للشركة؟

- ☐ دائماً
- ☐ أحياناً
- ☐ نادراً
- ☐ لم يحدث أبداً

القسم الثالث: تقييم الكفاءة والخصائص التقنية والخدمة الذاتية للشات بوت

٥- حدد درجة موافقتك على العبارات التالية المرتبطة بالسمات الفنية والتشغيلية للمساعد الذكي:

العبرة	موافق	محايد	معارض
يستجيب الشات بوت لاستفساراتي بسرعة عالية وفورية.	☐	☐	☐
يقدم الشات بوت معلومات دقيقة وموثوقة حول الخدمات.	☐	☐	☐
يقوم الشات بوت بتخصيص الردود بناءً على احتياجاتي الشخصية.	☐	☐	☐
يتعامل الشات بوت مع لغتي العربية بشكل سليم ومفهوم.	☐	☐	☐
أستطيع الحصول على الخدمة بنفسني دون حاجة لموظف بشري.	☐	☐	☐
يستطيع الشات بوت فهم استفساراتي المعقدة وحل مشكلاتي بكفاءة.	☐	☐	☐

القسم الرابع: مستوى التفاعل وتحسين تجربة العملاء ومستويات رضاهم

٦- حدد درجة موافقتك وتفاعلك مع العبارات التالية المرتبطة بجودة رحلتك الاتصالية الرقمية:

العبرة	موافق	محايد	معارض
ساهم الشات بوت في تحسين تجربتي العامة مع الشركات.	☐	☐	☐
يوفر الشات بوت وقتاً وجهداً كبيرين مقارنة بالقنوات التقليدية.	☐	☐	☐
جعل الشات بوت عملية التواصل مع الشركة أكثر سهولة ومرونة.	☐	☐	☐
تجربة الشات بوت جعلتني أكثر والاء ورغبة في التعامل مع المنشأة.	☐	☐	☐
يوجهني الشات بوت بشكل واضح لإتمام المعاملات المطلوبة.	☐	☐	☐
عندما يعجز الشات بوت عن حل مشكلتي، يتم تحويلي لموظف بسلاسة.	☐	☐	☐

القسم الخامس: البيانات الشخصية

عزيزي المشارك، يرجى اختيار الإجابة المناسبة:

النوع:

☐ ذكر

☐ أنثى

العمر:

- من ١٨ إلى ٣٥ سنة.
- من ٣٦ إلى ٥٠ سنة.
- ٥١ سنة فأكثر.

المستوى التعليمي:

- ثانوي عامة أو أقل.
- مؤهل جامعي (بكالوريوس أو ليسانس).
- دراسات عليا (ماجستير أو دكتوراه).

الدخل الشهري:

- أقل من 8,000 ريال
- من 8,000 إلى 20,000 ريال
- أكثر من 20,000 ريال